



Charla de Seguridad de NAWIC

Prevención de la Violencia en el Trabajo - Capacitación de Desescalación: El Arte de Difundir el Conflicto

La violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente en el sector de la construcción, que suele ser un ambiente laboral de alto estrés. Según la Oficina de Estadísticas Laborales, casi el 9% de las muertes de trabajadores en los EE. UU. en 2017 se debieron a la violencia en el lugar de trabajo. Además, la Oficina de Estadísticas de Justicia [informó](#) que las mujeres (5.1 por cada 10,000) experimentan tasas más altas de lesiones no fatales debido a la violencia en el lugar de trabajo a comparación de los hombres (2.3 por cada 10,000), lo que resulta en días de ausencia en el trabajo.

Entendiendo la violencia en el lugar de trabajo

La violencia en el lugar de trabajo incluye el abuso verbal, la intimidación, el acoso (incluyendo el acoso sexual) y bullying. Algunos de estos incidentes pueden servir como señales de advertencia para futuros actos de violencia física.

Un evento desencadenante es un incidente percibido como una amenaza por un individuo que puede volverse violento. Allí, los eventos suelen clasificarse en dos categorías:

1. Evento que induce al miedo : el individuo se siente amenazado o está a punto de perder algo de valor. *Ejemplo: pérdida de empleo, acción disciplinaria, preocupaciones de seguridad personal.*
2. Evento frustrante : la persona siente que sus necesidades no están siendo satisfechas. *Ejemplo: Ser ignorado en un conflicto, denegación de una solicitud o sufrir discriminación.*

Técnicas de desescalación

La desescalación es el uso de la comunicación u otras técnicas para estabilizar, retardar o reducir la intensidad de una situación potencialmente violenta sin utilizar la fuerza física. Si se manejan adecuadamente, estos métodos pueden reducir el riesgo de violencia.

- **Priorizar la seguridad** : Su seguridad y la seguridad de los demás en el lugar de trabajo es la máxima prioridad. Mantenga una distancia segura y evite estar junto a una persona que sea combativa. **Sepa cuándo irse** : Si existe el riesgo de violencia inminente, aléjese de la situación y busque ayuda.
- **Reconozca sus límites** : algunas técnicas pueden funcionar con ciertas personas, pero no con otras. Comprenda sus vulnerabilidades y busque ayuda cuando sea necesario.
- **Pida ayuda**: si siente que la situación se agrava, busque apoyo de otros miembros del personal, de seguridad o de la policía local.

Estrategias verbales para calmar situaciones

Considere usar frases que muestren empatía y voluntad de entender:

- "Puedo llamar a alguien para que ayude".
- "Lo siento".
- —Te escucho.
- "Se lo agradezco".
- "Haré lo que pueda".
- —Entiendo.

Acciones con propósito a Considerar

- Empatizar: mostrar preocupación genuina y voluntad de comprensión.
- Respetar el espacio personal: Manténgala una distancia segura y evite tocar a la otra persona.
- Cambiar la configuración: Si es posible, traslade la conversación a un área neutral o tranquila. Retire a los espectadores cuando sea necesario.
- Escuche activamente: Preste toda su atención, asiente con la cabeza, haga preguntas aclaratorias y evite interrumpir.
- Mantenga la calma: Demuestre deliberadamente calma y compostura.

Lo que Hacer y No Hacer en el lenguaje no verbal:

HACER:

- Manténgase relajado y párese a un ángulo en lugar de directamente frente a la persona
- Manténga las manos hacia abajo, abiertas y visibles
- Use movimientos lentos y deliberados
- Mantéga una expresión facial neutra y atenta.

NO HACER:

- Párarse directamente frente a la otra persona
- Señalar con el dedo o hacer gestos excesivos
- Fingir una sonrisa

Manejo del estrés para una desescalación eficaz

El estrés puede afectar su capacidad para usar técnicas de desescalación de manera efectiva. Si su estrés es visible, puede intensificar aún más la situación. Comprender cómo el estrés le afecta a usted y a los demás puede ayudar a evitar que los conflictos se salgan de control.

Soluciones para empleadores

1. **Implementar una política de cero tolerancia:** definir detalladamente los comportamientos inaceptables, los procesos de denuncia y las consecuencias.
2. - : Educar a los trabajadores sobre cómo identificar y responder a posibles situaciones violentas.
3. **Fomentar la comunicacion abierta :** Asegúrese que los empleados puedan denunciar incidentes sin temor a represalias.
4. **Realizar evaluaciones de riesgos:** Identifique los puntos de mayor estrés en los proyectos, evalúe los informes de incidentes anteriores y aborde los peligros potenciales.
5. **Establecer procedimientos de denuncia e investigación :** Asegúrese de que los empleados entiendan cómo informar de incidentes y de que todas las denuncias se tomen en serio.
6. **Apoyar programas de salud mental y resolución de conflictos:** proporcionar acceso a programas de asistencia al empleado (EAP) y recursos de medicamentos .

Reflexiones finales

La seguridad en el lugar de trabajo es una responsabilidad compartida. Al reconocer las señales de advertencia, aplicar técnicas de desescalación y fomentar una cultura de comunicación abierta, podemos crear un ambiente de trabajo más seguro y respetuoso para todos. Defender, apoyarse unos a otros y tomar medidas para garantizar que la prevención de la violencia en el lugar de trabajo siga siendo una prioridad.